Plateforme FX and MM Trading de **HSBC*net***

Guide de dépannage pour les clients

Avril 2014





Guide de dépannage des TI

1) **Assurez-vous d'utiliser la version 7 Mise à jour 51 de Java.** Pour ce faire, ouvrez Java dans le panneau de configuration et dans l'onglet Général, cliquez sur *A propos de Java*. Si la version 7 Mise à jour 51 de Java n'est pas installée, veuillez le faire.

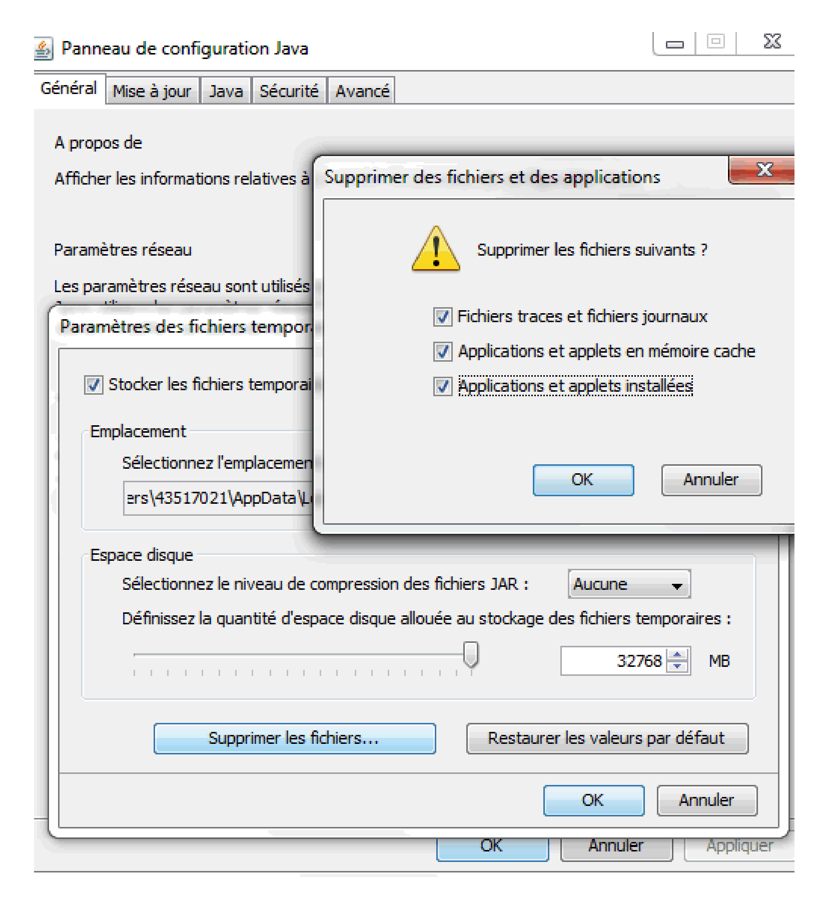


**Cliquez ici si vous devez télécharger la dernière version de Java*



2) Supprimez les fichiers Internet temporaires à partir du Panneau de configuration Java.

- Dans le Panneau de configuration Java, cliquez sur «Général» → «Paramètres» → «Supprimer les fichiers».
- Assurez-vous que les options *Fichiers traces et fichiers journaux*, *Applications et applets en mémoire cache* et *Applications et applets installées* sont cochées et cliquez sur *OK.*



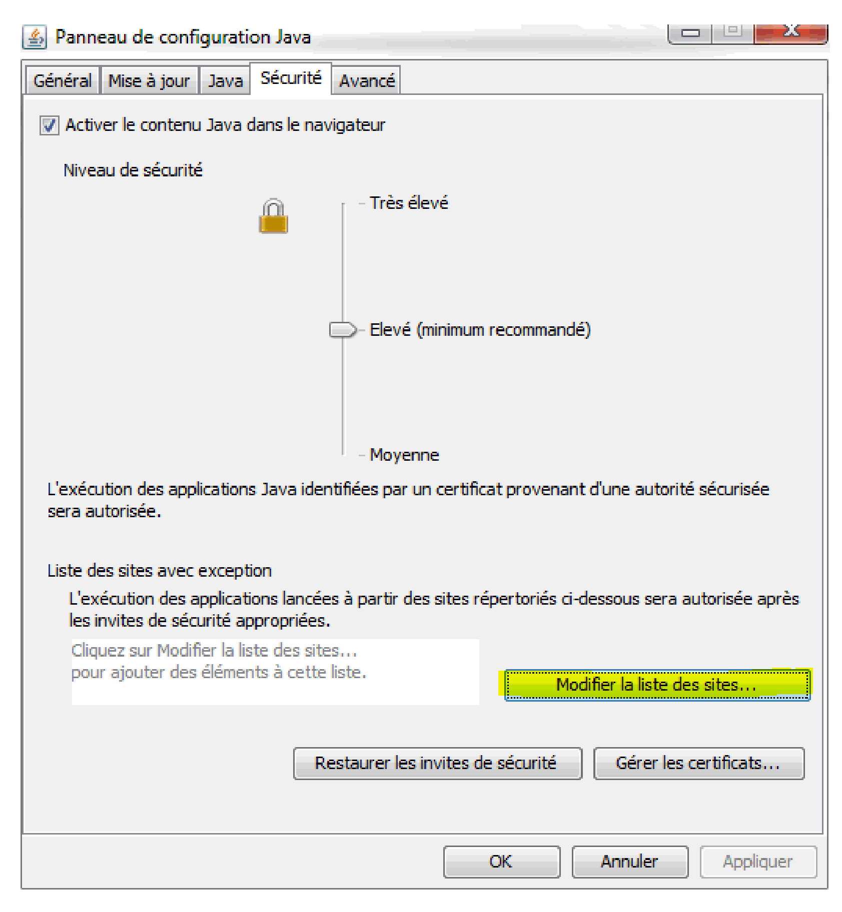


3) À l’onglet Sécurité du Panneau de configuration Java, cliquez sur «Modifier la liste des sites» et ajoutez les sites suivants :

i) https://fxtrading.us.hsbc

ii) https://secure.hsbcnet.com

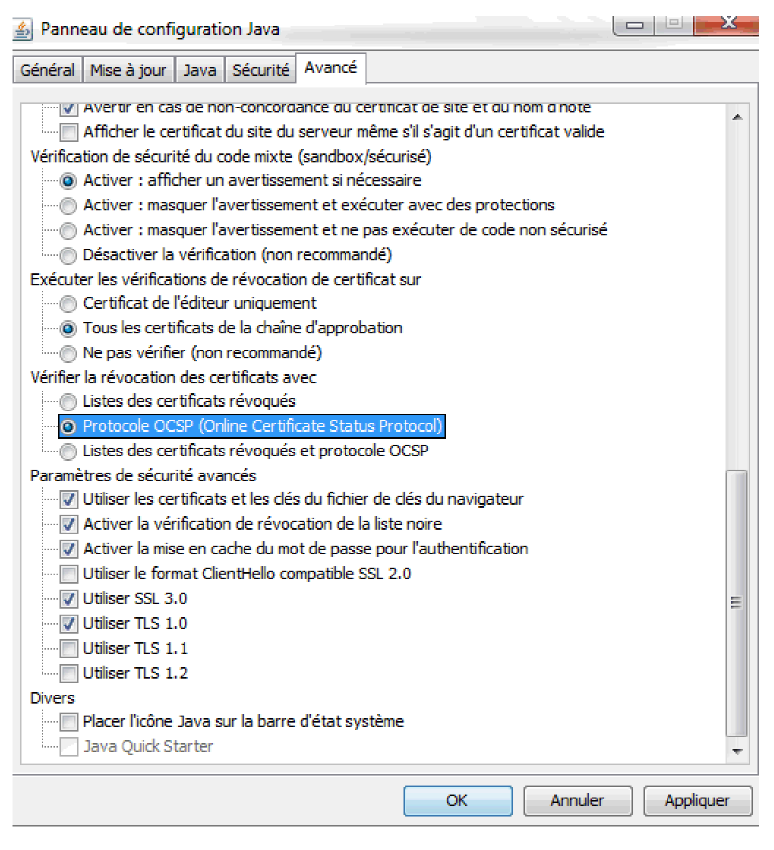
iii) https://us.hsbc.com





4) **À l'onglet Avancé du Panneau de configuration Java, assurez-vous que l'option Protocole OCSP (Online Certificate Status Protocol) est cochée et qu'il y a une coche à côté de «TLS 1.0».**

- Cliquez sur l'onglet Avancé du Panneau de configuration Java, et faites défiler les options jusqu'à la fin de la liste. Sous «*Vérifier la révocation des certificats avec»,* assurez-vous que *Protocole OCSP (Online Certificate Status Protocol)* est sélectionné.
- Sous «*Paramètres de sécurité avancés*», si la case placée à côté de «Utiliser TLS 1.0» n'est pas cochée, sélectionnez-la. Appuyez ensuite sur *Appliquer*, puis *sur OK.*





Si vous utilisez **Internet Explorer, il faut suivre les étapes 5a et 6a.*
Si vous utilisez **Google Chrome, il faut suivre les étapes 5b et 6b.*

<u>Internet Explorer</u>

5a) **Supprimez les fichiers Internet temporaires dans Internet Explorer :**

Ouvrez une nouvelle page Internet Explorer et cliquez sur *Outils.* Ensuite, cliquez sur *Options Internet*. Sous *Historique de navigation* de l'onglet *Général*, cliquez sur *Supprimer*. Sélectionnez *Fichiers Internet temporaires* et *Cookies* et cliquez sur *Supprimer.*

Outils ?
Supprimer l'historique de navigation... Ctrl+Maj+Suppr
Navigation InPrivate Ctrl+Maj+P
Diagnostiquer les problèmes de connexion...
Rouvrir la dernière session de navigation
Filtrage InPrivate Ctrl+Maj+F
Paramètres de filtrage InPrivate
Bloqueur de fenêtre publicitaire
Filtre SmartScreen
Gérer les modules complémentaires
Affichage de compatibilité
Paramètres d'affichage de compatibilité
S'abonner à ce flux...
Détection de flux
Windows Update
Outils de développement F12
OneNote Linked Notes
Send to OneNote
Options Internet

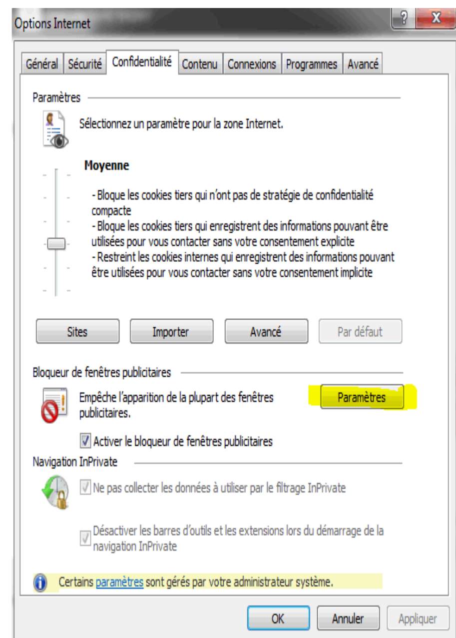
Options Internet
Général | Sécurité | Confidentialité | Contenu | Connexions | Programmes | Avancé
Page de démarrage
Pour créer des onglets de page de démarrage, entrez une adresse par ligne.
http://netconnect.ca.hsbc/
Page actuelle | Par défaut | Page vierge
Historique de navigation
Supprimer les fichiers temporaires, l'historique, les cookies, les mots de passe enregistrés et les données de formulaires Web.
Supprimer l'historique de navigation en quittant le navigateur
Supprimer... | Paramètres
Recherches
Modifier les paramètres de recherche par défaut. | Paramètres
Onglets
Modifier la présentation des pages Web dans les onglets | Paramètres
Apparence
Couleurs | Langues | Polices | Accessibilité
Certains paramètres sont gérés par votre administrateur système.
OK | Annuler | Appliquer

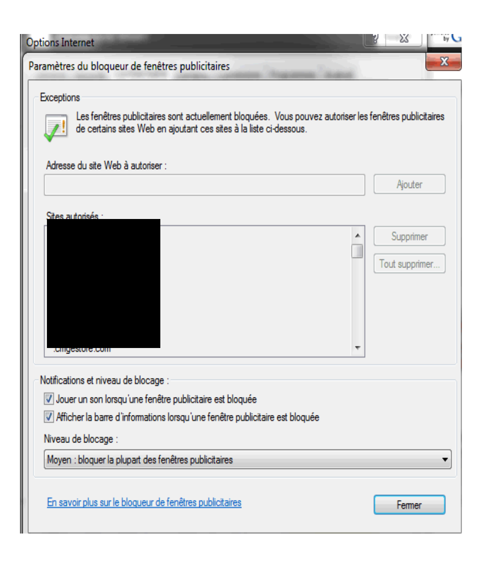
Supprimer l'historique de navigation
Conserver les données des sites Web favoris
Conserver les cookies et fichiers Internet temporaires qui activent vos sites Web préférés pour enregistrer vos préférences et les afficher plus rapidement.
Fichiers Internet temporaires
Copies de pages Web, d'images et de médias enregistrées pour un accès ultérieur plus rapide.
Cookies
Fichiers placés sur votre ordinateur par des sites Web pour enregistrer des informations de connexion.
Historique
Liste de sites Web que vous avez visités.
Données de formulaires
Informations enregistrées suite à leur entrée dans des formulaires.
Mots de passe
Mots de passe enregistrés automatiquement insérés lorsque vous ouvrez une session sur un site Web déjà visité.
Données de filtrage InPrivate
Données enregistrées utilisées par le filtrage InPrivate pour détecter où les sites Web peuvent partager automatiquement les détails de votre visite.
Certains paramètres sont gérés par votre administrateur système.
Aide sur la suppression de l'historique de navigation
Supprimer | Annuler

6a) **Dans Internet Explorer, ajouter les sites e-Treasury à la liste des sites sécuritaires dans la section des Paramètres du Bloqueur de fenêtres publicitaires.** Pour accéder aux paramètres du Bloqueur de fenêtres publicitaires, ouvrez une nouvelle page Internet Explorer et cliquez sur *Outils* → *Options Internet* → *Confidentialité* → *Paramètres*.

Si vous utilisez la plateforme des services de change par l'entremise de HSBC*net*, vous devrez ajouter les sites Web suivants à la liste des sites sécuritaires :
1) *.secure.hsbcnet.com
2) *.us.hsbc.com

Si vous utilisez la plateforme par l'entremise du site Internet https://fxtrading.us.hsbc.com, vous devrez ajouter les sites Web suivants à la liste des sites sécuritaires :
1) *.secure.hsbcnet.com
2) *.us.hsbc.com
3) *.fxtrading.us.hsbc







5b) Afin d'autoriser manuellement les fenêtres contextuelles d'un site, veuillez suivre les étapes ci-dessous :

- Cliquez sur le menu Chrome ≡ dans la barre d'outils du navigateur.
- Sélectionnez **Paramètres**.
- Cliquez sur **Afficher les paramètres avancés**.
- À la section «Confidentialité», cliquez sur le bouton **Paramètres de contenu**.
- À la section «Fenêtres pop-up», cliquez sur **Gérer les exceptions**.
- À l'écran Gérer les exceptions, ajoutez les deux sites suivants :

1) [*.]secure.hsbcnet.com
2) [*.]us.hsbc.com

6b) JavaScript

1. Cliquez sur le menu Chrome ≡ dans la barre d'outils du navigateur.
2. Sélectionnez **Paramètres**.
3. Cliquez sur **Afficher les paramètres avancés** lien
4. Cliquez sur **Paramètres de contenu** à la section «Confidentialité».
5. Sélectionnez **Autoriser tous les sites à exécuter JavaScript** dans la section JavaScript.

Saisie d'écran – Afficher les paramètres avancés :



Paramètres ×

chrome://settings

Chrome

Historique

Extensions

Paramètres

Aide

Paramètres

Rechercher

Ouvrir une session

Connectez-vous à Google Chrome avec votre compte Google pour enregistrer vos fonctionnalités personnalisées sur le Web et y accéder à partir de Google Chrome sur n'importe quel ordinateur. De plus, vous serez automatiquement connecté à vos services Google favoris. En savoir plus

Connexion à Chrome

Au démarrage

- Ouvrir la page Nouvel onglet
- Continuer là où je m'étais arrêté
- Ouvrir une page ou un ensemble de pages spécifiques Ensemble de pages

Apparence

Obtenir d'autres thèmes | Rétablir le thème par défaut

- Afficher le bouton Accueil
- Toujours afficher la barre de favoris

Recherche

Définir le moteur de recherche à utiliser pour les recherches effectuées depuis l'Omnibox (barre d'adresse et de recherche)

Google | Gérer les moteurs de recherche...

Utilisateurs

Vous êtes actuellement le seul utilisateur de Google Chrome.

Ajouter un utilisateur... | Supprimer cet utilisateur | Importer les favoris et les paramètres...

Navigateur par défaut

Le navigateur par défaut est actuellement Google Chrome.

Afficher les paramètres avancés...

Bouton Paramètres de contenu :



Paramètres

chrome://settings

Chrome

Historique

Extensions

Paramètres

Aide

Paramètres

Rechercher

Apparence

Obtenir d'autres thèmes | Rétablir le thème par défaut

Afficher le bouton Accueil

Toujours afficher la barre de favoris

Recherche

Définir le moteur de recherche à utiliser pour les recherches effectuées depuis l'Omnibox (barre d'adresse et de recherche)

Google | Gérer les moteurs de recherche...

Utilisateurs

Vous êtes actuellement le seul utilisateur de Google Chrome.

Ajouter un utilisateur... | Supprimer cet utilisateur | Importer les favoris et les paramètres...

Navigateur par défaut

Le navigateur par défaut est actuellement Google Chrome.

Confidentialité

Paramètres de contenu... | Effacer les données de navigation...

Google Chrome utilise parfois des services Web pour améliorer votre confort de navigation. Vous avez la possibilité de désactiver ces services. En savoir plus

- [x] Utiliser un service Web pour résoudre les erreurs de navigation
- [x] Utiliser un service de prédiction afin de compléter les recherches et les URL saisies dans la barre d'adresse
- [x] Prédire les actions du réseau pour améliorer les performances de chargement des pages
- [x] Activer la protection contre le phishing et les logiciels malveillants
- [ ] Utiliser un service Web pour corriger les erreurs d'orthographe
- [ ] Envoyer automatiquement les statistiques d'utilisation et les rapports d'erreur à Google
- [ ] Envoyer une requête "Interdire le suivi" avec votre trafic de navigation

Mots de passe et formulaires

Saisie d'écran – Autoriser Javascript :



Paramètres - Paramètres c ×

chrome://settings/content

Chrome

Historique

Extensions

Paramètres

Aide

Paramètres

Rechercher

Apparence

Paramètres du contenu ×

Images

- Afficher toutes les images (recommandé)
- Ne pas afficher les images

Gérer les exceptions...

JavaScript

- Autoriser tous les sites à exécuter JavaScript (recommandé)
- Interdire à tous les sites d'exécuter JavaScript

Gérer les exceptions...

Gestionnaires

- Permettre aux sites de demander l'autorisation de devenir gestionnaires par défaut des protocoles (recommandé)
- Interdire à tous les sites de gérer les protocoles

Gérer les gestionnaires...

Plug-ins

- Exécuter automatiquement (recommandé)
- Cliquer pour lire

OK

Envoyer automatiquement les statistiques d'utilisation et les rapports d'erreur à Google

Envoyer une requête "Interdire le suivi" avec votre trafic de navigation

Mots de passe et formulaires



7) Une fois que toutes les étapes ci-dessus ont été effectuées, ouvrez une nouvelle fenêtre Internet Explorer / Google Chrome, ouvrez une nouvelle session et tentez de lancer de nouveau la plateforme électronique.

8) Si le système E-Treasury ne s'ouvre toujours pas après avoir suivi toutes les étapes, veuillez communiquer avec Andrew Mack (647-296-8926) ou Sidath Wijeratne (416-868-8139) pour obtenir de l'aide.



Avertissement :

Les renseignements contenus dans ce document sont fournis à titre d'information seulement par la Banque HSBC Canada (la «HSBC»). Ce document s'adresse aux clients de la HSBC exclusivement et il ne peut être reproduit ou redistribué sans la permission de la HSBC. Ce document ne constitue aucunement une offre de vente ni une sollicitation en vue d'obtenir une offre d'achat ou de souscription relativement à un instrument en devises ou à tout instrument connexe. Lors de la préparation de ce document, les objectifs financiers, la situation financière ou les besoins particuliers du destinataire n'ont pas été pris en compte. Ce document provient de sources que la HSBC juge fiables, mais qui n'ont fait l'objet d'aucune vérification indépendante. Les opinions exprimées dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Aucune représentation ou garantie ne peut être faite quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des renseignements contenus dans ce document. La HSBC, ses sociétés affiliées, ses directeurs, ses dirigeants, ses employés et ses agents : 1) ne peuvent être tenus responsables de toute perte directe ou indirecte découlant de l'utilisation de ce document ou du fait que l'on se soit fié à ceux-ci et 2) peuvent se trouver en position acheteur ou vendeur sur les marchés de produits ou d'instruments financiers mentionnés dans le document. Si un rapport est mentionné dans le présent document, veuillez lire les dénis de responsabilité et déclarations de renseignements qui font partie intégrante du rapport. Veuillez en outre porter attention à la date de publication du rapport, puisque les opinions qui y sont exprimées et les renseignements qu'il contient peuvent avoir changé depuis cette date. HSBC est une marque de commerce de HSBC Holdings plc, utilisée par la HSBC et ses sociétés affiliées en vertu d'une licence.